

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 15 MARS 2018

En cause:

Monsieur A et Madame B domiciliés à XXX, agissant en leurs noms propres ainsi qu'en leur qualité de représentants légaux de leur enfant mineur C

Demandeurs

Présents à l'audience

Contre:

IV, ayant son siège social à XXX et inscrite à la Banque Carrefour des entreprises sous le numéro XXX

Première défenderesse,

Représenté à l'audience par Mme D, gérante.

Et :

La OV, opérant sous la dénomination commerciale XXX, ayant son siège sis à XXX et inscrite à la Banque Carrefour des entreprises sous le numéro XXX.

Deuxième défenderesse,

Représentée à l'audience par Mme E, Costumer Service Team.

Nous soussignés:

Maître F, en sa qualité de président du collège arbitral ;

Madame G, en sa qualité de représentante des consommateurs;

Madame H, en sa qualité de représentante des consommateurs;

Madame I, en sa qualité de représentante de l'industrie du tourisme;

Monsieur J, en sa qualité de représentant de l'industrie du tourisme

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles,

en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles.

assistés de Mme K, Secrétaire Générale, en qualité de greffier,

Avons rendu la sentence suivante:

A. En ce qui concerne la procédure

Vu les articles 1676 et suivants du Code Judiciaire ;

Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 13 octobre 2017 ;

Vu le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;

Vu les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;

Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;

Vu la convocation des parties à comparaître à l'audience du 15 mars 2018;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 15 mars 2018;

B. En ce qui concerne le fond de l'affaire

1. Les faits

1.

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé, par l'intermédiaire de la première défenderesse, un séjour en Espagne (Lloret del Mar) pour 3 personnes, pendant la période du 18 au 28 juillet 2017, auprès de la deuxième défenderesse.

La réservation se limitait à l'hébergement à l'hôtel Guitart Central Park Resort & Spa 3*, en régime all-inclusive.

Le prix de la réservation s'élevait à la somme de 2.212,- €.

2.

Il découle du dossier soumis à l'appréciation du Collège Arbitral que les demandeurs n'ont pas été entièrement satisfaits du déroulement de leur voyage.

Dans le questionnaire, les demandeurs se plaignent plus particulièrement des repas (« *toujours les mêmes et pas toujours bon* »), le régime all-in (« *aucun contrôle tout le monde se servait sans contrôle* ») et les travaux en cours dans l'hôtel (« *le bruit ! des gros travaux dans l'hôtel et Thomas Cook était au courant !!* »).

Les demandeurs déclarent que les désagréments ont eu lieu durant toute la durée de leur séjour et qu'ils en ont informé la première défenderesse par téléphone, ce qui n'a pas été contesté lors de l'instruction de la cause à l'audience sans que les dates de ces coups de téléphones ne soient connues.

Le dossier contient un mail envoyé par les demandeurs à la première défenderesse en date du 25 juillet 2017. Dans ce mail, les demandeurs se plaignaient par rapport à l'absence de toboggans qui seraient en travaux ainsi que du bruit « *dans l'hôtel et au abords de m hôtel* ».

La première défenderesse a toute suite répondu qu'elle allait transmettre ce mail à la deuxième défenderesse.

Le 25 juillet 2017 encore, la deuxième défenderesse a ouvert un dossier de plainte à cet égard.

Le 26 juillet 2017, les demandeurs ont envoyé un nouveau mail, succinct, à la première défenderesse mentionnant : « *4 pannes de courants en 4 jours !! Ou sommes nous ??? En Espagne ou au Proche-Orient ???* ».

3.

A leur retour, le 3 août 2017, les demandeurs ont envoyé un mail à la première défenderesse, se plaignant des travaux, du bruit, de la nourriture, des pannes d'électricité, du « *toboggan imaginaire* » et de la saleté des piscines.

La première défenderesse a tout de suite agi et demandé des clarifications.

L'hôtelier a répondu à ce mail en date du 22 août 2017.

Ce jour même, les demandeurs ont répondu sollicitant une « *solide proposition de remboursement à l'amiable* ».

La deuxième défenderesse a finalement payé une indemnisation de 124,- €, égal à 10% du prix de séjour hôtelier des demandeurs.

4.

Les demandeurs, n'étant pas satisfaits du paiement fait par la deuxième défenderesse, ont introduit leur dossier devant la Commission de Litiges Voyages.

Dans leur questionnaire, les demandeurs réclament une indemnisation de 2.000,- €.

2. Qualification de la relation contractuelle

5.

Il résulte des pièces du dossier soumis au Collège arbitral que tant la première que la deuxième défenderesse sont intervenues en tant qu'intermédiaires de voyage et qu'il existe dès lors des contrats d'intermédiaire de voyage entre elles et les demandeurs.

D'une part, la première défenderesse est intervenue en tant qu'intermédiaire de voyage traditionnel qui a facilité la réservation d'une prestation de voyage.

D'autre part, la deuxième défenderesse est intervenue en proposant une prestation de voyage isolée sans qu'elle puisse être qualifiée d'organisateur de voyage.

3. Discussion

6.

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé, par l'intermédiaire de la première défenderesse, un voyage en Espagne (Lloret del Mar) pour 3 personnes du 18 au 28 juillet 2017, auprès de la deuxième défenderesse.

Les demandeurs réclament une indemnisation de 2.000,- € à cause du fait que leur séjour à l'hôtel Guitart Central Park Resort & Spa ne serait pas déroulé selon leurs attentes.

Les plaintes des demandeurs sont essentiellement liées à l'exécution de la prestation de voyage isolée (notamment un séjour dans un hôtel) qu'ils ont réservée par l'intermédiaire des défenderesses.

L'intermédiaire de voyage n'est, en principe, pas responsable de l'exécution de la prestation de voyage (séjour hôtelier, voyage à forfait, vols,...) que le voyageur réserve par son intermédiaire.

Dès lors, les défenderesses, en leur qualité d'intermédiaire de voyage, ne peuvent être tenues responsables d'éventuels problèmes encourus par les demandeurs liés à la qualité de leur séjour dans l'hôtel Guitart Central Park Resort & Spa.

7.

En leur qualité d'intermédiaires de voyage, les défenderesses ont cependant une obligation d'information, de conseil et d'assistance vis-à-vis des voyageurs.

Les demandeurs démontrent à suffisance, entre autres par la transmission de vidéos et captures sonores, que des travaux lourds étaient en cours lors de leur séjour à l'hôtel Guitart Central Park Resort & Spa, ayant pour effet d'empêcher leur séjour normal et paisible et de perturber leur esprit de vacances.

Les demandeurs n'étaient pas informés de ce fait avant leur voyage.

8.

D'une part, le Collège Arbitrale estime qu'aucun reproche ne peut être fait à la première défenderesse. Son intervention était limitée à la simple mise en vente et à l'intermédiation dans le cadre de la réservation d'un séjour proposé par un tiers sans qu'il existe la moindre indication selon laquelle elle aurait commis une erreur dans le cadre de son rôle d'intermédiaire de voyages traditionnel.

En outre, il découle du dossier qu'elle a mis tout en œuvre, sans tarder, pour venir en aide aux voyageurs et pour leur prêter l'assistance requise.

D'autre part, le Collège Arbitrale estime qu'il incombe une responsabilité plus étendue dans le chef de la deuxième défenderesse, qui se trouve en relation commerciale continue et entretient des liens étroits avec l'hôtelier en question.

Partant, les voyageurs pouvaient s'attendre à ce que la deuxième défenderesse soit au courant de l'existence d'importants travaux en cours et pouvaient également s'attendre à ce qu'elle les informe de ces faits.

Le Collège Arbitral s'attendait au moins à ce que deuxième défenderesse clarifie et explique, dans le cadre de la présente procédure, la raison de son ignorance de ces problèmes et de son manquement d'en informer les voyageurs quant à ce

Le Collège Arbitral ne peut que constater que le dossier ne contient aucune pièce ou indication que la deuxième défenderesse a informé les voyageurs de l'existence des importants travaux en cours avant de leur voyage ou avant la date de leur plainte ou qu'elle a immédiatement tenté de prendre des mesures qui s'imposaient au moment où le problème a été signalé par les demandeurs.

Bien qu'un intermédiaire de voyage ne puisse, en principe, être tenu responsable des problèmes ayant trait à l'exécution de la prestation de voyage, le Collège Arbitrale estime qu'en l'espèce, la responsabilité de la deuxième défenderesse doit être retenue.

9.

Le Collège Arbitrale évalue le dommage dans le chef des demandeurs à la somme de 124,- €, égale à 10% du prix de séjour hôtelier des demandeurs.

Cette somme est accordée en plus de la somme de 124,- €, déjà payée aux voyageurs.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Dit la demande vis-à-vis de la première défenderesse recevable mais non-fondée,

Dit la demande vis-à-vis de la deuxième défenderesse recevable et partiellement fondée, et condamne la deuxième défenderesse au paiement de la somme de 124,- € aux demandeurs,

Rejette la demande pour le surplus,

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 15 mars 2018